ÍNDICE GENERAL

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Pág.** |
| RESUMEN............................................................................................... | II |
| ÍNDICE GENERAL................................................................................. | III |
| ÍNDICE DE GRAFICOS........................................................................... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS................................................................................ | V |
| INTRODUCCIÓN..................................................................................... | VI |
|  |  |
|  |  |
| CAPITULO 1 |  |
| 1. EL SISTEMA BANCARIO ECUATORIANO........................................   * 1. Reseña Histórica....................................................................   2. Situación de la Banca Ecuatoriana en los dos último años....   3. Evolución Tecnológica de la Banca....................................... | 2  2  35  40 |
| CAPITULO 2 |  |
| 2. TRANSACCIONES QUE SE REALIZAN EN EL SISTEMA BANCARIO........................................................................................  2.1 Productos y servicios transaccionales...................................  2.1.1 Productos de captación..................................................  2.1.2 Productos de Crédito y Contingentes............................  2.1.3 Productos de Intermediación.........................................  2.1.4 Servicios.........................................................................  2.2 Medios Tradicionales de Distribución de Servicios Transaccionales Financieros .................................................  2.2.1 Oficinas Bancarias.........................................................  2.2.2 Ventanillas de Extensión de Servicios...........................  2.2.3 Bancos Corresponsales.................................................  2.3 Alternativas Tecnológicas de Distribución de Servicios Financieros y Medios Transaccionales existentes en el mercado .................................................................................  2.3.1 Cajeros Automáticos......................................................  2.3.2 Cajeros Expresos...........................................................  2.3.3 Terminales de Banca Personal......................................  2.3.4 Dispositivos Telefónicos.................................................  2.3.5 Terminales de Banca en las Empresas o a Domicilio....  2.3.6 Internet – Banca.com.....................................................  2.3.7 Kioskos de Servicios Financieros..................................  2.3.8 Sistema de Video Conferencia.......................................  2.3.9 Puntos de Venta.............................................................  2.3.10 Oficinas Automatizadas-Banca Virtual.........................  2.4 Los Medios de Acceso..........................................................  2.4.1 Tarjeta de Débito...........................................................  2.4.2 Tarjeta de Crédito..........................................................  2.4.3 Tarjetas Inteligentes.......................................................  2.5 Definición de Transacciones..................................................  2.5.1 Servicios de Inversión....................................................  2.5.2 Banca Internacional  (Productos Crediticios).................  2.5.3 Captaciones y Servicios.................................................  2.5.4 Listado de Transacciones que se hacen por ventanilla. | 44  44  44  45  46  46  48  48  50  51  52  54  57  59  62  64  67  71  74  77  79  81  81  83  86  87  88  91  98  103 |
| CAPITULO 3 |  |
| 3. ANÁLISIS MULTIVARIANTE: ANÁLISIS DE DATOS CATEGÓRICOS Y CUANTITATIVOS............................................  3.1 Análisis Factorial de Correspondencias: Concepto de Correspondencias...................................................................  3.1.1 Análisis de Correspondencias Simples..........................  3.1.2 Formación de las nubes.................................................  3.1.3 Definición de distancias.................................................  3.2 Concepto de Correspondencias Múltiples..............................  3.2.1 Obtención de los factores: Tabla de Burt.......................  3.3 Teoría del Muestreo...............................................................  3.3.1 Definiciones Básicas......................................................  3.3.2 Tipos de Muestreo empleado en el estudio......................  3.3.2.1 Muestreo Aleatorio Simple..................................  3.3.2.2 Muestreo Estratificado........................................  3.3.2.3 Notación..............................................................  3.3.2.4 Afijación de los estratos......................................  3.3.2.5 Muestreo Estratificado Proporcional...................  3.3.2.6 Afijación Óptima.................................................. | 106  106  109  112  114  115  118  124  124  125  126  128  130  131  132  135 |
| CAPITULO 4 |  |
| 4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA ESTABLECER EL PERFIL DEL CLIENTE TRANSACCIONAL........  4.1 Propósito de la encuesta........................................................  4.2 Objetivos Generales de la encuesta......................................  4.3 Diseño e implementación de la encuesta...............................  4.4 Objetivos Específicos de la encuesta.....................................  4.5 Definición y codificación de variables del cuestionario..........  4.6 Metodología empleada para la encuesta............................... | 137  138  140  140  140  141  154 |
| CAPITULO 5 |  |
| 1. ANÁLISIS UNIVARIADO Y MULTIVARIADO    1. Análisis Univariado de las variables datos personales..........    2. Análisis Univariado de las variables datos sobres las cuentas...................................................................................    3. Análisis Univariado de las variables datos sobres el movimiento transaccional.......................................................    4. Análisis Multivariado de los datos..........................................       1. Tablas de Contingencia...............................................          1. Variables: Cliente Vs. Cuenta Corriente...........          2. Variables: Cliente Vs. Cuenta Ahorros.............          3. Variables: Cliente Vs. Servicios........................          4. Variables: Cliente Vs. Otros.............................          5. Variables: Cliente Vs. Día.................................          6. Variables: Cliente Vs. Hora..............................          7. Variables: Cliente Vs. Frecuencia con que visita agencias..................................................          8. Variables: Cliente Vs. Transacción Adicional...       2. Análisis Factorial de Correspondencias Múltiples....... | 158  1  78  205  268  268  269  271  274  276  278  281  283  285  288 |
| CAPITULO 6 |  |
| 1. Conclusiones y Recomendaciones   ANEXOS |  |